

# Wichtige Informationen für unsere Kunden und Vertriebspartner

Oberursel, 12.11.2019

## Fragen und Antworten zur aktuellen Situation nach Einleitung eines Insolvenzverfahrens (Stand 12.11.19 16:30 Uhr)

\*\*\* Zur besseren Übersicht sind Änderungen zur Vorversion in Rot gekennzeichnet \*\*\*

*Wir bitten um Verständnis, dass wir Einzelfragen von betroffenen Kunden zum Verfahrensstand nicht beantworten können und bemühen uns, diesen Fragenkatalog laufend zu ergänzen und zu aktualisieren. Sie finden weitere Hinweise zur Reise- bzw. Schadenabwicklung unter [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de)*

**Aktuelle Informationen** sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie unter <https://thomas-cook.insolvenz-solution.de>

### Was bedeutet die Insolvenz der Thomas Cook GmbH für die Reisenden?

Das bedeutet zunächst einmal Unannehmlichkeiten, für die sich das Unternehmen und seine 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland in aller Form um Entschuldigung bitten. Das Wichtigste zuerst: Reisende vor Ort können ihren Urlaub planmäßig zu Ende führen, Reisen können aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht angetreten werden.

### Was passiert mit Buchungen mit Reiseantrittsdatum ab 01.01.2020?

Zu unserem großen Bedauern werden wir auch alle Reisen ab dem **01.01.2020** absagen müssen. Dies betrifft die Marken Neckermann Reisen, Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin, sowie die über die Schweizer Gesellschaft Thomas Cook International AG (TCI) gebuchte Leistungen.

### Warum wurde Insolvenz angemeldet?

Der Gesamtgruppe unter der Thomas Cook Group plc in Großbritannien ist es trotz monatelangen Verhandlungen mit Kapitalgebern am Ende nicht gelungen, ein tragfähiges Finanzierungskonzept für die Zukunft zu vereinbaren. Wegen der engen Verflechtungen der deutschen Thomas Cook Gesellschaften mit der Gesamtgruppe war es mangels einer ausreichenden Fortführungsprognose notwendig, einen Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens zu stellen.

### **Welche Teile des Thomas Cook Konzerns sind von der Insolvenz betroffen?**

Die Thomas Cook GmbH, mit 2.000 Beschäftigten Deutschlands zweitgrößter Reiseveranstalter, hat am Mittwoch, den 25.09.2019, beim Amtsgericht Bad Homburg für sich und zwei ihrer Tochtergesellschaften, die Thomas Cook Touristik GmbH und die Bucher & Öger Tours GmbH, Anträge auf die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt. Das Amtsgericht ist am gleichen Tag den Anträgen gefolgt und hat erfahrene Sanierungsexperten von der Kanzlei hww hermann wienberg wilhelm als vorläufige Insolvenzverwalter bestellt. Über das Vermögen der Thomas Cook International AG mit Sitz in Pfäffikon in der Schweiz wurde am 1. Oktober 2019 das Insolvenzverfahren eröffnet. Die TCI ist eine 100 prozentige Tochtergesellschaft der britischen Thomas Cook Group plc.

### **Welche Veranstaltermarken sind von der Insolvenz betroffen?**

Betroffen sind die Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin sowie Thomas Cook International (TCI). Aldiana ist von der Insolvenz nicht betroffen.

### **Ist Aldiana ebenfalls von der Insolvenz betroffen?**

Nach der Insolvenz der Thomas Cook Group und ihrer deutschen Veranstalter hat sich die Aldiana GmbH im Tagesgeschäft von ihrem Minderheitsgesellschafter gelöst und eigenständig aufgestellt. Die Flüge werden jetzt direkt von Aldiana eingebucht und mit den Fluggesellschaften abgerechnet. Die Betreuung der Reisebüros erfolgt ausschließlich über das Aldiana-Vertriebsteam. Die Provisionen werden wie bisher direkt mit den Vertriebspartnern abgerechnet.

### **Was bedeutet das Condor Schutzschirmverfahren?**

Condor ist ein operativ gesundes und profitables Unternehmen. Der Condor-Flugbetrieb wird ganz regulär durchgeführt. Die Pünktlichkeit der Flüge liegt derzeit sogar über dem Durchschnitt der letzten sechs Monate und auch die Buchungen sind überdurchschnittlich. Condor befindet sich in einem sogenannten Schutzschirmverfahren, um sich von einer Mithaftung für die Verbindlichkeiten der insolventen Thomas Cook Group plc zu befreien und die volle Unabhängigkeit der Thomas Cook Group plc zu erlangen. Condor geht so einen wichtigen Schritt zur Sicherung der Zukunft des Unternehmens und der 4.900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### **Was bedeutet die Übernahme der Thomas Cook-Anteile der alpha Reisebüropartner GmbH durch die Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH?**

Stabilität und Sicherheit für die Zukunft der Reisebürokooperation alpha Reisebüropartner GmbH: Die Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH (rtk) hat von der Thomas Cook Touristik GmbH alle Anteile an der alpha Reisebüropartner GmbH übernommen. In dieser Gesellschaft werden die Aktivitäten der rund 700 Reisebüros von Neckermann Reisen Partner und Neckermann Reisen Team gebündelt. Bisher war die im Jahre 2003 gegründete Kooperation mit gleichen Anteilen von RT-Reisen und Thomas Cook geführt worden. In den kommenden Wochen werden die neuen Eigner intensive Gespräche mit ihren Kooperationspartnern aufnehmen, um Wünsche und Entwicklungsmöglichkeiten zu diskutieren.

### **Warum verkaufen wir Reisen und Dienstleistungen auf [www.neckermann-reisen.de](http://www.neckermann-reisen.de)?**

Auf [www.neckermann-reisen.de](http://www.neckermann-reisen.de) agieren wir als Vermittler von Fremdleistungen wie z.B. Reisen von TUI, DERTOUR und FTI, und Dienstleistungen von ERGO und vielen anderen. Die Durchführung der Reisen und Dienstleistungen ist gewährleistet und fällt nicht unter die Insolvenz der Thomas Cook Touristik GmbH. Die Zahlung des Kunden erfolgt an den durchführenden Veranstalter des gebuchten Produktes.

Produkte der Thomas Cook-eigenen Veranstaltermarken sind seit dem **23.09.2019** nach wie vor nicht im Verkauf.

### **Was ist der Unterschied zwischen einer Thomas Cook International Buchung und einer Thomas Cook Buchung?**

Thomas Cook International Buchungen sind Reisen mit der Gesellschaft Thomas Cook International AG (TCI). Bitte entnehmen Sie Ihrer Reisebestätigung / Rechnung, mit welcher Gesellschaft Sie gebucht haben.

### **Wird es die deutschen Traditionsmarken Neckermann Reisen, Öger Tours und Bucher Reisen weiterhin geben?**

Der gerichtliche Schritt einer Insolvenzanmeldung ließ sich zum **25.09.2019** aufgrund der Insolvenz der Thomas Cook Group nicht mehr vermeiden. Wir sind aber zuversichtlich, dass wir eine Chance haben, unsere Traditionsmarken wieder am Markt anbieten zu können.

### **Was geschieht mit meiner bereits gebuchten Reise in folgenden Fällen?**

Für **alle** Gäste der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin sowie von Thomas Cook International (TCI) können wir die Durchführung der Reise nicht garantieren.

**Alle** gebuchten Gäste können ihre Reise aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht antreten.

Dies betrifft sowohl Pauschalreisen als auch gebuchte Einzelleistungen (Nur-Hotel Buchungen und Nur-Flug Buchungen inkl. TIP-Flug Buchungen).

Hinweis für Reisebüros: Diese Regelung betrifft ebenfalls unsere Dynamischen Pauschalreisen (X und Y-Buchungen der oben genannten Veranstaltermarken)

### **Wohin sollen sich betroffene Gäste wenden?**

Unsere Pauschalreisegäste sind im Besitz eines Sicherungsscheines. Dieser befindet sich auf der Reisebestätigung / Rechnung. Die dort angegebene Versicherungsscheinnummer ist vom Gast zu melden und / oder bei allen Schriftwechseln anzugeben. Alle betroffenen Gäste mit Ansprüchen müssen sich selbst aktiv an den vom Insolvenzversicherer Zurich Insurance plc beauftragten Dienstleister wenden: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

### **Was passiert mit meiner Reise, die ich bei der Thomas Cook International AG (TCI) gebucht habe?**

**Alle** Anreisen sind aus konkursrechtlichen Gründen leider nicht möglich.

- Sie haben eine Pauschalreise gebucht: Bitte wenden Sie sich für Informationen zum weiteren Vorgehen an den von der Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland beauftragten Dienstleister KAERA unter [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). Den zu Ihrer gebuchten Reise gehörenden Sicherungsschein finden Sie auf der letzten Seite Ihrer Reisebestätigung/ Rechnung. Diesen werden Sie für die Abwicklung mit KAERA benötigen. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.
- Sie haben eine Einzelleistung gebucht: Kunden, deren Reisen nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert sind, können ihre Forderungen samt Beweismitteln bei der Konkursverwaltung anmelden.

### **Wie können Kunden der TCI, deren Reise nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert ist, ihre Forderungen anmelden?**

Zur Einreichung der Forderung stehen auf der Homepage des **Konkursamtes Höfe** unter <https://www.notariat-hoefe.ch/Dienstleistungen/Thomas-Cook-International-AG> ein Formular und weiterführende Informationen zur Verfügung.

Das ausgefüllte Formular ist unterzeichnet auf dem Postweg inklusive Beweismittel an folgende Adresse zuzustellen: Baur Hürlimann AG, Dr. iur. Daniel Hunkeler, Bahnhofplatz 9, Postfach 1175, 8021 Zürich 1 Der Schuldenruf, mit welchem die Gläubiger aufgefordert werden ihre Forderung innerhalb eines Monats einzureichen, erfolgt voraussichtlich in den nächsten zwei Monaten und wird im Schweizerischen Handelsamtsblatt unter [www.shab.ch](http://www.shab.ch) publiziert. Forderungen können jedoch auch bereits vor dem Schuldenruf angemeldet werden.

### **Ich möchte meinen Linienflug - der als Nur-Flug gebucht ist - antreten, da laut Aussage der gebuchten Airline die Bezahlung bereits erfolgt ist. Was gilt es zu beachten?**

**Bis Reiseternin 30.11.2019:** Linienflüge, die bereits von Thomas Cook bei der gebuchten Airline bezahlt sind, können angetreten werden. Dies ist für alle Linienflüge sichergestellt, für die das Ticketing bis zum **31.08.2019** erfolgt ist.

Zudem gilt als Voraussetzung, dass der Reisepreis durch den Gast bereits vollständig beglichen ist. Gäste, die Ihren Linienflug antreten können, wurden schriftlich informiert.

**Ab Reiseternin 01.12.2019 werden alle Linienflüge im Rahmen von Nur-Flug Buchungen abgesagt.**

### **Ich möchte meinen gebuchten Linienflug - der aktuell im Rahmen einer Pauschalreise gebucht ist - antreten, da laut Aussage der gebuchten Airline die Bezahlung bereits erfolgt ist. Was gilt es zu beachten?**

Leider ist dies nicht möglich, da wir alle Pauschalreisen abgesagt haben. Die Flugleistung kann aus insolvenz- und haftungsrechtlichen Gründen nicht in Anspruch genommen werden. Dies gilt leider auch dann, wenn die Airline Ihnen fälschlicherweise eine Durchführung bestätigt haben sollte. Wir haben alle Möglichkeiten durchgespielt, die rechtlichen Grundlagen lassen aber leider keine andere Lösung zu, daher werden alle Linienflüge, die im Rahmen einer Pauschalreise gebucht wurden, storniert.

### **Hinweis für Reisebüros: Was ist aktuell im Umgang mit dem Thomas Cook Ticket Shop zu beachten?**

Neubuchungen oder ein Zugang zur Flug Internet-Buchungsmaschine (IBE) (book & Fly /mercado) bzw. Farewizard sind nicht möglich. Ausgestellte IATA Tickets sind uneingeschränkt gültig und werden nicht storniert. Für den Eigenvertrieb gelten hier abweichende Regelungen, eine Information dazu ist bereits direkt an den Eigenvertrieb erfolgt. **Der Thomas Cook Ticket Shop ist nicht mehr erreichbar.**

**Bei Fragen zu bestehenden Buchungen wenden Sie sich bitte telefonisch an den FTI Ticketshop unter 089-25 25 1500 oder per Email an [ticketshop@fti.de](mailto:ticketshop@fti.de).**

### **Über Thomas Cook gebuchte Hochsee- und Flusskreuzfahrtbuchungen**

**Alle Gäste können ihre Reise aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht antreten. Eine Information an die betroffenen Gäste erfolgt im Laufe der nächsten Tage.**

### **Ich hatte eine Reise mit Reisedatum am 23.09.2019 und 24.09.2019 (vor der Einleitung eines Insolvenzverfahrens) und konnte diese dementsprechend nicht antreten**

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist:

www.kaera-ag.de. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

### **Ich habe meine Reise am 23.09.2019 angetreten. Was gilt es nun zu beachten?**

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: www.kaera-ag.de. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

### **Welche Reiseart ist versichert?**

Die Absicherung über den Sicherungsschein besitzt nur die Gültigkeit für eine gebuchte Pauschalreise. Eine Pauschalreise besteht aus mindestens zwei Reisearten (z. B. Flug und Unterkunft). Nicht versichert sind gebuchte Einzelleistungen wie z. B. Nur-Flug- oder Nur-Hotelbuchungen.

### **Wie können Kunden, deren Reise nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert ist, ihre Forderungen anmelden?**

Bei Buchungen von Einzelleistungen gibt es im Regelfall keinen Sicherungsschein. Kunden, deren Reisen nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert sind, können mit Eröffnung des Insolvenzverfahrens ihre Forderungen zur Insolvenztabelle anmelden. Die Eröffnung des Insolvenzverfahrens wird öffentlich bekannt gegeben. Entsprechende Informationen werden dann auch auf der Internetseite <https://thomascook.insolvenz-solution.de> zur Verfügung gestellt.

Kunden der Thomas Cook International AG (TCI), deren Reisen nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert sind, können ihre Forderungen beim Schweizer Insolvenzverwalter anmelden.

### **Ich habe einen Reisegutschein über einen bestimmten Betrag gekauft oder geschenkt bekommen. Wie gehe ich damit im Insolvenzverfahren um?**

**Grundsätzlich können Gutscheine, welche noch nicht eingelöst wurden, als Insolvenzforderung geltend gemacht werden.**

### **Was passiert mit gebuchten Einzelleistungen? (Zum Beispiel mit Nur-Hotelbuchungen und Nur-Flugbuchungen?)**

Bei Buchungen von Einzelleistungen gibt es im Regelfall keinen Sicherungsschein. Das Risiko einer Insolvenz des Leistungserbringers trägt in diesen Fällen der Kunde. Ausnahmen hierzu können bestehen. Prüfen Sie bitte in diesem Fall ob Ihrer Reisebestätigung der Sicherungsschein vorliegt.

### **Werden die durch Thomas Cook abgesagten Reisen im Buchungssystem storniert?**

Die abgesagten Reisen werden technisch storniert, sodass die Buchungssysteme bereinigt sind. Es werden keine Stornierungsbestätigungen an Gäste und Reisebüros versendet. Ein systemischer Abruf einer Stornierungsbestätigung ist nicht möglich. Der Kontostand des Reiseauftrags weist bereits geleistete Zahlungen aus. Diese werden aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht zurück erstattet. Alle betroffene Gäste, die im Besitz eines Sicherungsscheines sind, müssen sich selbst aktiv an den vom Insolvenzversicherer Zurich Insurance plc beauftragten Dienstleister wenden: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren. Die technische Stornierung der abgesagten Reisen hat keinerlei Auswirkungen auf eventuelle Provisionsansprüche unserer Vertriebspartner.

**Wie können Optionsbuchungen storniert werden und was passiert mit Request Buchungen?**

Alle Optionsbuchungen werden aufgrund der aktuellen Situation systemisch storniert. Request Buchungen werden nicht bestätigt.

**Warum habe ich noch keine Information erhalten, dass meine Reise abgesagt wurde?**

Alle Gäste mit Reiseantritt bis einschließlich **31.12.2019** wurden bereits per E-Mail informiert. Eine Information an alle Gäste mit Reisedatum ab dem **01.01.2020** erfolgt sukzessive.

**Werden offene Beträge per Lastschrift / Kreditkarte eingezogen?**

Lastschriften und Einzüge über Kreditkarten erfolgen derzeit nicht.

**Was gilt es bei der Zahlart Ratenzahlung (BillPay) zu beachten?**

In diesem Fall hat der Kunde einen Vertrag mit dem Zahlungsdienstleister BillPay GmbH geschlossen. Es gelten die in diesem Vertrag mit der BillPay GmbH stehenden Bedingungen. Alle Gäste werden laut BillPay per E-Mail darüber benachrichtigt, dass alle betroffenen Verträge storniert wurden und die bereits geleisteten Anzahlungen bzw. Raten dem Kunden voll zurück erstattet werden würden.

**Wie verhalten sich Kunden, die im Urlaub an einen Hotelier, Transferagentur oder Airline Leistungen gezahlt haben, da sie hierzu aufgefordert wurden?**

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

**Wie lauten die Kontaktdaten der Insolvenzversicherung?**

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). Telefon: +49 6172- 99 76 11 23. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

**Der von der Zurich Insurance plc beauftragte Dienstleister KAERA ist unter [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de) erreichbar. Wie ist das Formular auszufüllen?**

KAERA bittet Sie, die Schadenmeldung über ein [Webformular](#) zu übermitteln, da dies den Bearbeitungsprozess beschleunigt. Lassen Sie sich gegebenenfalls von Ihrem Reisebüro, Verwandten oder Freunden bei der Eingabe Ihrer Informationen unterstützen.

Für den Upload über das Webformular benötigen Sie die folgenden Dokumente:

- Vollständige Buchungsbestätigung des Reiseveranstalters
- Nachweis über die Anzahlung des Reisepreis
- Nachweis über die Restzahlung des Reisepreis
- Erklärung und Unterschriften der Reisenden zur Zahlung der Kundengelder
- Sicherungsschein

**Wo finde ich meinen Sicherungsschein?**

Der Sicherungsschein befindet sich auf der Reisebestätigung / Rechnung. Der Sicherungsschein ist enthalten, wenn eine Pauschalreise gebucht ist, und gilt nicht für gebuchte Einzelleistungen. Die Reisebestätigung / Rechnung ist über das Dokumentencenter abrufbar.



Hinweis für Reisebüros: Sie können in Ihrem Reservierungssystem für die betroffenen Buchungen mit Aktion „DR“ (im Fall von TOMA) nochmals eine Bestätigung / Rechnung samt Sicherungsschein drucken lassen und dem Kunden zukommen lassen.

Freundliche Grüße aus Oberursel

Ihr Thomas Cook Team